

ABSTRAKSI

Judul Skripsi : ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ATAS PELAYAAAN JASA (STUDI KASUS PADA PERUM DAMRI UABK SEMARANG JALUR NGALIAN-PUCANG GADING DAN TERBOYO MANGKANG)

Nama : Anom Ginanjar

NIM :

Program Studi : Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro

Kebutuhan masyarakat akan transportasi semakin tinggi salah satunya adalah bus. Pemilihan jasa layanan bus sebagai alternatif transportasi tidak hanya dilihat dari fasilitas yang diberikan, namun juga menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan dari pihak perusahaan terhadap kebutuhan dari pelanggan, peranan pelanggan sangatlah penting, hal ini menyebabkan perlu bagi perusahaan untuk tetap menjaga kepuasan dari para pelanggan, agar mereka tetap bersedia menjadi pelanggan yang loyal.

Permasalahan yang diambil dari penelitian ini adalah dalam 3 tahun terakhir dari 2005-2007 jumlah penumpang bus pada jalur Ngalian-Pucang Gading dan jalur Terboyo-Mangkang mengalami penurunan jumlah penumpang, karena pelayanann yang kurang memuaskan dan tajamnya persaingan jasa transportasi bus. Dengan adanya penurunan penumpang tersebut Perum DAMRI UABK Semarang menambahkan bus baru dengan fasilitas yang memanjakan penumpang pada jalur Ngalian-Pucang Gading, sedangkan pada jalur Terboyo-Mangkang masih menggunakan bus lama. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui masing-masing tingkat kepuasan pelanggan pada jalur Ngalian-Pucang Gading dan Terboyo-Mangkang, dan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan penumpang atas pelayanan jasa Perum DAMRI UABK Semarang ditinjau dari dimensi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian komparatif. Sampel adalah penumpang bus pada jalur Ngalian-Pucang Gading sebanyak 50 responden dan penumpang bus jalur Terboyo-Mangkang sebanyak 50 responden. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui posisi tingkat kepuasan pelanggan dalam sebuah diagram Kartesius dan menggunakan uji chi kuadrat (χ^2) dua sampel.

Dari hasil perhitungan diperoleh tingkat kesesuaian bus pada jalur Ngalian-Pucang Gading sebesar 84,64% sedangkan pada jalur Terboyo-Mangkang sebesar 79,67% hasil uji chi kuadrat (χ^2) dua sampel dengan bantuan crosstab diperoleh $14,290 > 9,46773$ pada tingkat signifikansi 5% sehingga H_a diterima dan H_o ditolak karena Chi kuadrat hitung lebih besar daripada tabel. Maka terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, berwujud antara pengguna bus pada jalur Ngalian-Pucang Gading dengan perbandingan pengguna bus pada jalur Terboyo-Mangkang.

Perum DAMRI UABK Semarang disarankan agar perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus kinerja pelayanannya. Serta memperbaiki pelayanan yang dirasa penting oleh pelanggan namun masih kurang mendapat perhatian dari pihak perusahaan dengan mengevaluasi kinerja petugas untuk mengetahui kekurangan dari pelayanan dengan cara melakukan pendidikan dan pelatihan kepada para supir dan kondektur bus.